

# **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2011**

Me complace presentar nuestro primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa, integrado con el tercer Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en el que se recogen las principales líneas de actuación de SUMASA en los ámbitos de naturaleza social, medioambiental y económica.

Entre las actuaciones llevadas a cabo en 2011 destacan las orientadas a continuar mejorando la eficiencia energética en todas las oficinas de CaixaBank (y de SUMASA), especialmente con la campaña de sustitución de los equipos informáticos por un modelo más eficiente, iniciada en 2011 y que finalizará en 2012. También se ha continuado sensibilizando a los usuarios respecto a la eficiencia energética.

Otro aspecto que merece ser destacado es la reducción del número de cartas enviadas a los clientes de CaixaBank como consecuencia de la sustitución del envío de cartas por las comunicaciones a través de correo electrónico. Este procedimiento es más respetuoso con el medio ambiente.

SUMASA, como empresa filial de CaixaBank, está incluida en su Informe de Responsabilidad Corporativa, con lo que la información que concierne a actuaciones realizadas por nuestra parte está disponible en dicho Informe (\*)

Como objetivo para 2012 nos hemos propuesto continuar mejorando la eficiencia, con una reducción del presupuesto de los gastos generales gestionados por cuenta de CaixaBank y los propios de SUMASA. Para ello, será necesario continuar aplicando acciones que permitan reducir el consumo energético y medidas que proporcionen mayor eficiencia en el coste de los servicios que gestionamos, todo ello, manteniendo el nivel de calidad establecido.

En el ámbito de la gestión de inmuebles, continuaremos facilitando el "time to market" y optimizando los costes gestionados.

Para terminar, deseo reiterar el compromiso de SUMASA, como empresa del Grupo "la Caixa", en la voluntad de trabajar para el desarrollo sostenible y en nuestra intención de seguir mejorando en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial.



**Antoni Cayuela Gil**  
Consejero Delegado

(\*) [www.caixabank.com/informacioncorporativa/responsabilidadcorporativa\\_es.html](http://www.caixabank.com/informacioncorporativa/responsabilidadcorporativa_es.html)

## **ÍNDICE**

**Quiénes somos**

**Órganos de gobierno**

**Compromiso con la Responsabilidad Corporativa**

**Los principales Grupos de interés**

**Datos económicos sobre SUMASA**

**SUMASA ante sus clientes**

**Compromiso con el medio ambiente**

- **Innovamos en nuevas tecnologías y trabajamos para obtener más eficiencia energética**

**Capital humano**

- **Igualdad de oportunidades**
- **Conciliación vida personal y profesional**
- **Beneficios sociales**
- **Seguridad y Salud**
- **Formación y desarrollo profesional**
- **Comunicación interna**
- **Actividad asociativa del personal: representación sindical**
- **Anticorrupción**

**La gestión con proveedores**

## Quiénes somos

**Nombre de la organización:** SUMINISTROS URBANOS Y MANTENIMIENTOS, S.A. (SUMASA) [2.1]

**Localización:** C. De Provençals, 39, Plantas 8 y 9  
08019-Barcelona [2.4]

**Teléfono:** 93 404 89 00

**Web:** www.sumasa.es

**Países en los que opera:** España [2.5]



SUMASA es una empresa filial de CaixaBank que desarrolla la gestión, por cuenta de terceros, de servicios relacionados con las obras, el mantenimiento, las compras y la logística de CaixaBank y otras empresas del Grupo “la Caixa”.

Dispone de sede central en Barcelona y seis Delegaciones repartidas por todo el territorio español, para poder dar cobertura nacional a nuestros clientes. [2.2],[2.3]



SUMASA es la empresa que gestiona los servicios generales de CaixaBank, tanto de su red territorial (oficinas bancarias) como de sus edificios centrales. También gestiona los inmuebles de Servihabitat y de otras empresas del Grupo “la Caixa”. Dichas actividades se desarrollan en el ámbito del territorio español. [2.7]

**Nº Empleados:** 148

**Fondos Propios 2011:** 3,7 millones  
**Deuda 2011:** 13,5 millones

**Facturación 2011:** 13,5 millones

**Servicios prestados:**

Gestión de:

- Obras
- Mantenimiento
- Compras y Logística
- Gestión de Inmuebles

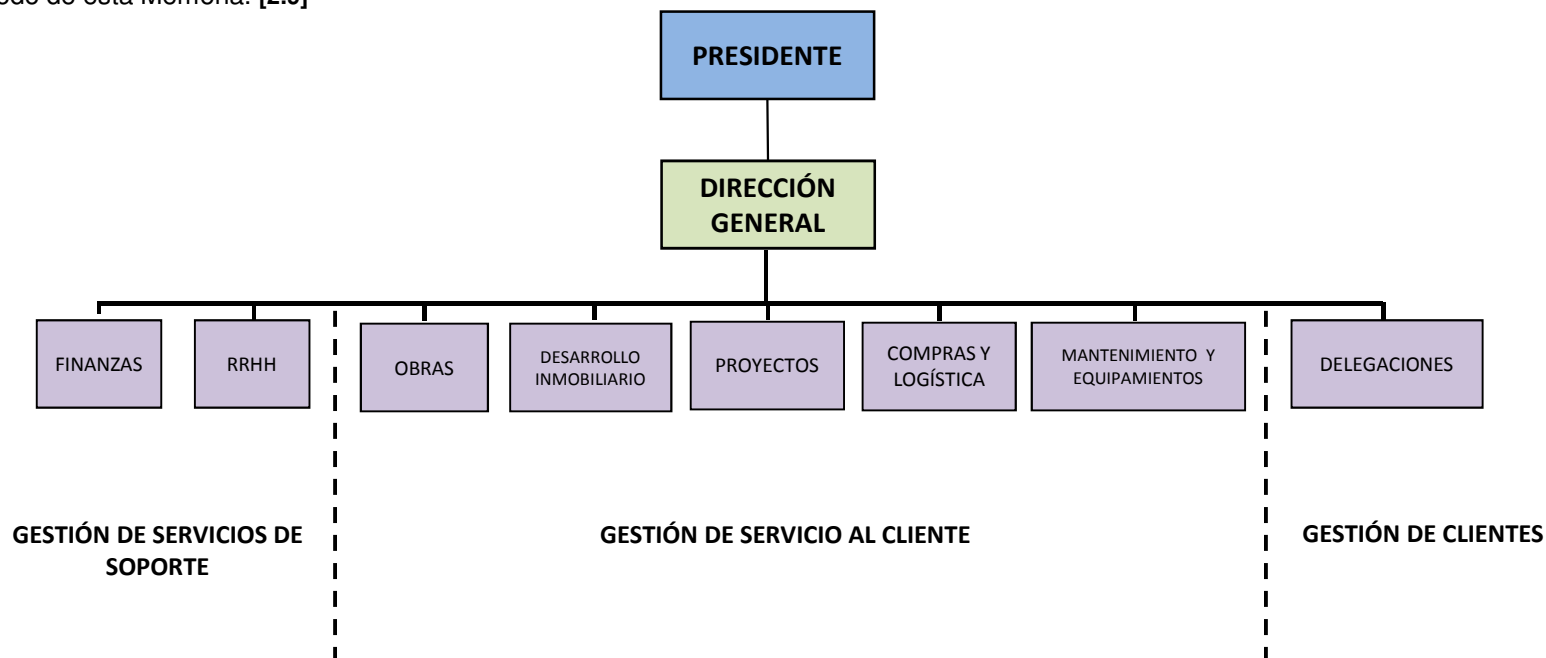
[2.8]

## Órganos de Gobierno

SUMASA es una Sociedad Anónima perteneciente al Grupo “la Caixa” que, como consecuencia del proceso de reorganización realizado durante el ejercicio 2011, ha pasado a estar participada mayoritariamente por CaixaBank, S.A. [2.9]

Su principal órgano de gobierno es el Consejo de Administración compuesto por un Presidente que no ocupa un cargo ejecutivo. Las tareas ejecutivas recaen sobre el Consejero Delegado, que además también es el Director General de la compañía. [2.6],[4.2]

Se detalla a continuación el organigrama de la organización que no ha presentado ningún cambio significativo en la estructura durante el período de esta Memoria. [2.9]



En SUMASA existen diferentes Comités, responsables de gestionar aquellos aspectos más importantes para el buen funcionamiento de la compañía, que definen la estrategia y supervisan la gestión. **[4.1]**

COMITÉ:	COMPOSICIÓN:
<b>Consejo de Administración</b>	Presidente, Consejero Delegado (único integrante con cargo ejecutivo), Consejeros y Secretario no consejero. <b>[4.3]</b>
<b>Comité de Dirección</b>	Presidente, Consejero Delegado y Directores de Área
<b>Comité de Adjudicaciones</b>	Directores de Área
<b>Comité de Seguridad y Salud</b>	Consejero Delegado, Directores de Área y Secretaria del Comité
<b>Comité de Eficiencia</b>	Comité de Dirección con la participación de Responsables de Servicio

Dado el alto grado de integración e interrelación entre el accionista mayoritario (que además es el principal cliente) y la Sociedad, el contacto y el flujo de información entre ambos es permanente.

Desde hace años el derecho de los trabajadores a tener una representación y a estar afiliados se concreta en la existencia de un **Comité de Empresa** (para el centro de trabajo ubicado en el edificio Torre Pujades de Barcelona), resultado de unas elecciones libres llevadas a cabo de acuerdo con lo establecido en la ley del Estatuto de los Trabajadores.

El Comité de Empresa, a través de la Dirección de RRHH, se comunica con el máximo órgano de gobierno de la compañía para trasladar las inquietudes de los empleados. Además, disponen de recursos para llevar a cabo la comunicación con los colaboradores como son un mail específico para notificaciones, un tablón de anuncios y una sala de reuniones. **[4.4]**

## Compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa

Existe una amplia conciencia hacia la Responsabilidad Social. En 2009, al igual que otras empresas del Grupo “la Caixa”, SUMASA se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, adquiriendo un compromiso que ha desarrollado a través del cumplimiento de sus Diez Principios. Así, anualmente, se ha presentado un Informe de Progreso en el que se recogen todas las actuaciones destacadas llevadas a cabo durante el año anterior, así como los objetivos para el siguiente.

Por otro lado, como filial de CaixaBank, participa en su Memoria anual de Responsabilidad Corporativa, siendo consultables todos los aspectos y gestiones de la compañía en dicha memoria.

En 2012 se presenta nuestra primera Memoria de Responsabilidad Corporativa, con nivel de aplicación C auto declarado, unificándola en un solo documento con el Informe de Progreso del Pacto Mundial, y en la que 2011 es el período cubierto. Nuestra intención es actualizar esta memoria cada año. **[3.1] [3.2] [3.3]**

La persona de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o a su contenido es **[3.4]**:

Antonio Ortiz Luque (Director de Finanzas y Organización)

- Teléfono: 93 404 89 06
- E-mail: aortiz@sumasa.es / vgarcia@sumasa.es

La cobertura de esta Memoria se centra en las actividades que se llevan a cabo en relación a nuestros clientes, CaixaBank, Servi habitat y Empresas del Grupo. También el personal, tanto el que está en la sede principal de Barcelona como en las Delegaciones. Además, se explicarán aspectos sobre la gestión relacionada con los proveedores. **[3.6]**

## Los principales Grupos de Interés

**Clientes**, CaixaBank: Áreas clientes (SSGG, Seguridad, Marketing, Informática, etc.), empleados de Caixabank, clientes de CaixaBank y compañías del Grupo “la Caixa” (Servihabitat, Fundació “la Caixa”, PromoCaixa, Finconsum, Silk,...) ya que son el centro de la actividad de la organización.

**Empleados**, ya que gracias a su esfuerzo y dedicación se puede desarrollar nuestro proyecto de empresa.

**Proveedores**, que son los responsables de ejecutar los encargos que se les encomienda, base de nuestra actividad. [4.14]

Esta Memoria se centra en desarrollar aquellas materias que son de interés para los Grupos seleccionados. Se ha realizado un sondeo entre los Grupos de interés con encuestas entregadas en mano y a través de correo electrónico. [4.15]

Como resultado de los sondeos realizados, se obtuvieron respuestas que abarcan aspectos presentes en cada una de las tres categorías encuestadas: económicas, medioambientales y sociales.

Estos son los aspectos recurrentes que han seleccionado los Grupos de Interés:

### 1.ECONÓMICOS

Ejercicio económico  
Impactos económico indirectos  
presencia en el mercado

### 2.MEDIOAMBIENTALES

Biodiversidad  
General (por ejemplo, gastos medioambientales)  
Productos y servicios  
Cumplimiento normativo

### 3.SOCIALES

#### 3.1. Prácticas Laborales

Formación profesional y enseñanza  
Diversidad e igualdad de  
oportunidades  
Relación trabajador/dirección  
Salud y seguridad en el trabajo  
Trabajo

#### 3.2. Derechos humanos

No discriminación

#### 3.3. Sociedad

Políticas públicas  
Corrupción  
Cumplimiento Normativo  
**3.4 Responsabilidad sobre  
productos**  
Salud y Seguridad del cliente  
Confidencialidad



Una vez analizados todos estos aspectos, gracias a la participación en sesiones grupales con el resto de empresas del Grupo en el *Projecte tRanSparÈncia*, así como con el asesoramiento en sesiones individuales con el consultor asignado, se perfiló el proceso de elaboración y se decidió qué indicadores del GRI eran los adecuados para incluir en esta Memoria, que además estuvieran en sintonía con los Diez Principios del Pacto Mundial. [3.5]

Como resultado, a continuación se desarrollan los temas más relevantes sobre la actividad de SUMASA durante el período 2011



## Datos económicos sobre SUMASA

SUMASA es una filial de CaixaBank cuyo objetivo principal es la gestión, por cuenta de sus clientes (empresas del Grupo “la Caixa”), de las obras, las instalaciones, los mantenimientos, las compras y logística con unos criterios de máxima calidad y eficiencia.

### EJERCICIO 2011 SUMASA

<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>	<b>Miles de euros</b>
Ingresos	17.858
Volumen de facturación	105.802
Resultado neto	386
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>Miles de euros</b>
Costes de explotación	8.059
Retribución empleados	9.215
Pago dividendos	300
Pagos a gobiernos (Impuestos sobre sociedades)	198

[EC1]

Como objetivo para 2012 se ha propuesto una reducción del presupuesto de los gastos generales, manteniendo en todo momento el nivel de calidad del servicio.

## SUMASA ante sus clientes

CaixaBank es nuestro principal cliente y por eso esta Memoria se centra en incluir los indicadores GRI más relevantes para SUMASA con respecto a la Responsabilidad Corporativa en relación al principal cliente.

Aún así, se quiere hacer mención de otros clientes no menos importantes como son las filiales del Grupo “la Caixa”. Entre ellas destaca Servihabitat. Para esta sociedad, durante los últimos años, se ha incrementado de forma significativa el volumen de actividad gestionado, basado principalmente en la gestión de sus activos desde su adquisición hasta su venta (informes, mantenimientos, reformas, promociones, etc.). El objetivo para 2012 será continuar con la reducción del “time to market” (tiempo necesario para adecuar un activo para su comercialización), además de seguir optimizando los costes gestionados.

### Calidad y satisfacción del cliente

El conocimiento y la mejora del grado de satisfacción del servicio prestado a nuestros clientes es uno de los principales objetivos de SUMASA.

La manera de medir la satisfacción del cliente CaixaBank son dos encuestas que nos permiten medir la satisfacción del cliente directo (la red de oficinas de CaixaBank) y del cliente final de la Entidad. **[PR5]**

#### Encuestas a Oficinas

El objetivo de esta encuesta es conocer la valoración de las oficinas sobre los servicios proporcionados a la red por parte de SUMASA.

La encuesta es electrónica, totalmente confidencial y los resultados tienen una periodicidad mensual.

Se compone de tres partes cuyos resultados miden el resultado final para SUMASA:

- Encuesta de Satisfacción de las Oficinas (calidad percibida)
- Indicadores de Calidad Objetiva (calidad medida)
- Encuesta Call Center

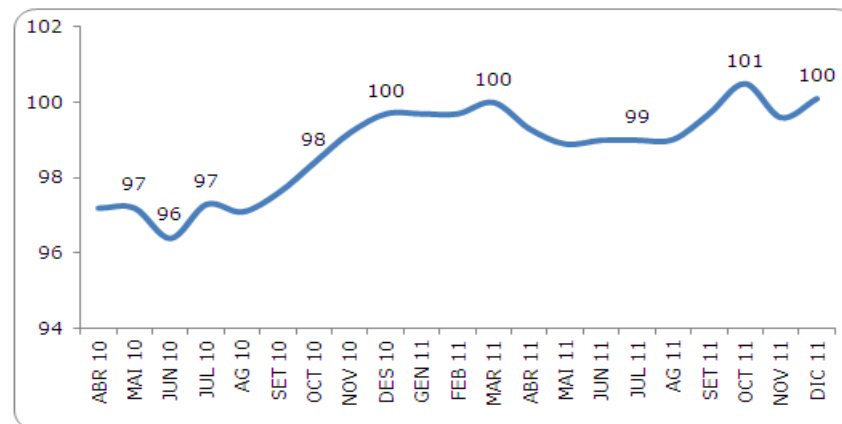
El resultado promedio en 2011 fue de 116 (donde 112 es el objetivo y 119 es la máxima puntuación obtenida), incrementando la puntuación promedio obtenida en 6 puntos respecto al año anterior.



*Evolución mensual de la encuesta de oficinas en los años 2010 y 2011*

### Encuestas a Clientes:

El objetivo de esta encuesta es conocer la valoración de los clientes respecto a la limpieza de recinto del cajero automático. La encuesta se realiza entre una muestra de los clientes de la Entidad y tiene una periodicidad mensual. El resultado promedio en 2011 fue de 100, incrementando la puntuación obtenida en 1 punto respecto el año anterior.



*Evolución mensual de la encuesta de clientes en los años 2010 y 2011*

Una muestra de la importancia que tienen estas encuestas para SUMASA es que son tomadas para definir uno de los principales objetivos que el equipo de Dirección establece cada año como reto.

Además, existen Órganos de gestión internos que hacen seguimiento continuo de las encuestas realizadas, como es el Comité de Eficiencia, mediante reuniones mensuales que sirven para detectar carencias o problemas en los servicios ofrecidos e intentar mejorar la calidad percibida por nuestro cliente, y el Comité de Dirección.

## Compromiso con el Medioambiente

Otro de los objetivos de SUMASA es la contribución en la preservación del medio ambiente mediante Ireutilizados. SUMASA cuenta con a promoción del reciclaje y la recuperación de los materiales susceptibles de ser la certificación ISO 14001 desde diciembre de 2000. En los últimos años se han llevado a cabo en nuestras oficinas diferentes medidas para la mejora medioambiental, como son la supresión de papeleras individuales y la incorporación de diferentes contenedores para la separación y posterior gestión de los residuos de papel, cartuchos, toners y cd's, distribuidos en diversos puntos de nuestras oficinas. Todo el papel consumido es papel reciclado y los plásticos que se compran están hechos con materiales menos contaminantes. Además, disponemos de un servicio de recogida, transporte y posterior gestión de residuos (papel y cartón) y de la destrucción de la documentación confidencial.

Desde SUMASA se quiere continuar fomentando los buenos usos. Se dispone de una única impresora por planta, evitando así el consumo excesivo de cartuchos de tinta. En 2011 se ha dejado de distribuir la nómina en papel a los empleados y se ha sustituido por el formato digital, a través de un aplicativo. Asimismo, se continúa fomentando la facturación electrónica, incrementándose año a año su utilización. Cada vez es mayor el número de proveedores que facturan por el sistema de autofacturación, evitando la emisión de facturas en papel.

Se fomenta la prevención medioambiental en nuestros clientes. Un aspecto que merece ser destacado durante 2011 es la reducción del número de cartas enviadas a los clientes de CaixaBank como consecuencia de la sustitución del envío de cartas por las comunicaciones a través de correo electrónico. Este procedimiento es más respetuoso con el medio ambiente.

Papel	2010	2011
Total papel consumido (kg)	2.553	2.903
Total papel consumido por empleado (Kg)	18	19,61
Total papel reciclado (kg)	2.553	2.903
Porcentaje de papel reciclado sobre total consumido %	100	100

[EN1][EN2]

Gestión y reciclaje de residuos	2010	2011
Total cartuchos de tóner (unid)	205	59
Total papel y cartón (kg)	5.142	2.776
Total plástico (kg)		74

[EN22]

Costes ambientales (euros)	2010	2011
Auditorías y certificaciones ambientales	3.740	7.758
Otros costes ambientales	1.240	1.400
Recogida y tratamiento de residuos	7.859	6.909
Formación y sensibilización medioambiental	0	1.085

[EN30]

### PACTO MUNDIAL

Esta sección cubre:

**PRINCIPIO 7** - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente

**PRINCIPIO 8** - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

## Innovamos en nuevas tecnologías y trabajamos para obtener más eficiencia energética

Es compromiso de SUMASA realizar un consumo responsable de los recursos que se utilizan, trabajando para reducir el consumo de energía y el nivel de emisiones de gases de efecto invernadero asociados.

Para reducir sus implicaciones medioambientales directas, desde SUMASA se realiza un control periódico de los consumos de electricidad, agua, residuos gestionados y emisiones generadas. Se promueve, por ejemplo, que las reuniones se realicen a través de medios electrónicos para así disminuir los desplazamientos y el consumo de papel. De esta forma se establecen mecanismos de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Una iniciativa destacable ha sido la adopción de las temperaturas de confort establecidas en el Reglamento de Instalaciones Térmicas de Edificios (RITE) en función de la época del año (21<sup>ª</sup>-26<sup>ª</sup>) en todas nuestras oficinas.

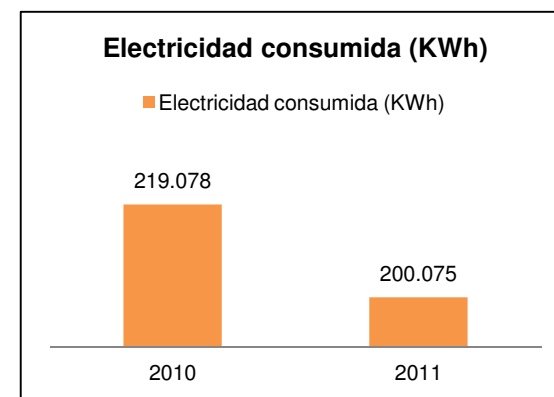
Durante este año 2011 se han realizado varias acciones en las oficinas de la sede central de SUMASA. Por un lado, se han instalado detectores de presencia en las escaleras de emergencia del edificio para activar las luces únicamente cuando sea necesario y debido a la presencia de alguna persona. De esta manera, el ahorro energético es mayor. Siguiendo en esta línea, se ha programado la iluminación exterior del edificio a las necesidades reales consiguiendo una mayor eficiencia energética.

En relación a las condiciones ambientales de las oficinas, se han instalado humidificadores en todas las plantas para obtener una humedad relativa óptima.

En 2011 se ha conseguido uno de los objetivos planificados que era la sustitución de todos los equipos informáticos por PC's más eficientes

Con estas medidas de eficiencia energética e influenciado por el traslado de oficinas realizado en 2010 se ha obtenido en 2011 un ahorro del 8,7% de consumo eléctrico. **[EN18]**

En 2012 se continuará con la aplicación de medidas de concienciación medioambiental.



**[EN4]**

<b>Consumo Energía (GJ)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Energía eléctrica consumida	788,68	722,54
Energía eléctrica consumida por empleado	5,63	4,88
<b>Total de emisiones por electricidad de CO<sub>2</sub> (TnCO<sub>2</sub>)</b>	<b>59,15</b>	<b>54,12</b>
<b>Transporte (km)</b>		
Viajes de avión (km)	214.029	249.989
Avión corta distancia (Km recorridos)		236.136
Avión media distancia (Km recorridos)		12.173
Avión larga distancia (km recorridos)		1.680
Viajes de tren (km)	37.451	52.311
Viajes en vehículo (km)	324.780	339.225
<b>Total km recorridos en desplazamientos y viajes corporativos (km)</b>	<b>576.260</b>	<b>641.525</b>
<b>Total de emisiones por transporte de CO<sub>2</sub> (TnCO<sub>2</sub>)</b>	<b>70</b>	<b>91,26</b>
<b>Total emisiones de CO<sub>2</sub></b>	<b>129,45</b>	<b>145,46</b>

\*Para calcular las emisiones por electricidad de CO<sub>2</sub> se ha utilizado el conversor de [www.ceroco2.org](http://www.ceroco2.org)

[EN16],[EN4]

**PACTO MUNDIAL**  
Esta sección cubre:

**PRINCIPIO 8** - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Durante este año se han realizado diferentes actuaciones en todos los centros y oficinas de CaixaBank que suponen un ahorro global de 3.890.000 kWh, detallando a continuación las más significativas.

- ✓ Campaña de cambio y optimización de PC's por nuevos con altos niveles de eficiencia energética.
- ✓ Cambio del escenario de invernación de fines de semana a invernación diaria.
- ✓ Instalación de regleta eléctrica de conexión de periféricos que detecta la hibernación del PC y apaga los periféricos asociados (pantalla, impresoras, recicladores, escáneres, destructoras, etc.)
- ✓ Retirada de 1.800 equipos de trabajo completos ociosos en la red territorial.
- ✓ Ampliación de la campaña iniciada en 2009 de instalación del interruptor único con telegestión en 25 oficinas más, que permite garantizar el apagado de los suministros al abandonar los empleados las oficinas.
- ✓ Instalación / sustitución de 30 baterías de condensadores para evitar penalizaciones por energía reactiva.
- ✓ Finalización de la campaña de instalación en zonas de iluminación permanente de luminarias más eficientes.
- ✓ Gestión de la certificación para los suministros eléctricos de CaixaBank, contratados con el grupo Gas Natural Fenosa, que certifica que el origen del 100% de la energía suministrada procede de fuentes renovables o de cogeneración. Los suministros contratados con el grupo Gas Natural Fenosa corresponde al 97,5% de los suministros de CaixaBank.

En SUMASA seguimos innovando para reducir el consumo de energía y el nivel de emisiones de gases de efecto invernadero tanto en nuestras oficinas como principalmente para nuestro cliente CaixaBank. Es por ello que durante este año 2011 se han realizado las siguientes pruebas piloto:

- ✓ Instalación de dispositivos "Aircosaver" para mejorar la eficiencia de los equipos de clima (piloto realizado en 14 oficinas).
- ✓ Instalación de iluminación de Leds (piloto realizado en 4 oficinas).

[EN26]

#### **PACTO MUNDIAL**

**Esta sección cubre:**

**PRINCIPIO 7-** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**PRINCIPIO 9 -** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

## Capital humano

### Igualdad de oportunidades

SUMASA, como miembro integrante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, desarrolla su actividad en el respeto de los Derechos Humanos fundamentales, protegiéndolos y promoviéndolos tal como insta la Declaración Universal de Derechos Humanos.

En 2009 se adhirió al *Código de Valores Éticos y Principios de Actuación* promovido por “la Caixa”. En él se enumeran y desarrollan los valores, los principios y las normas básicas de conducta que rigen su actuación, y en el que cabe destacar la política contra la discriminación y en favor de la igualdad. El código se puede consultar permanentemente a través de la Intranet de SUMASA siendo accesible para todo el personal.

En 2012 está previsto integrar en la normativa de la compañía un nuevo código ético y de conducta para toda la plantilla.

En este sentido, SUMASA cumple con la legalidad vigente en el proceso de selección de sus empleados, promoviendo una política de igualdad de oportunidades, valorándose el nivel profesional y de desempeño, con independencia del género, raza o cultura. En la plantilla de SUMASA hay colaboradores de diferente origen, sexo, o con ciertas discapacidades. Todos ellos gozan de igualdad de oportunidades profesionales. En 2011 no ha habido ninguna incidencia por discriminación. [HR4]

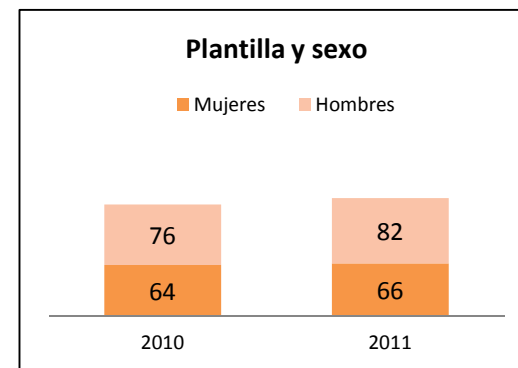
En cuanto a la rotación media, indicar que ha disminuido más de la mitad con respecto al año anterior (de 5 a 2 empleados, todos hombres, uno mayor de 30 años y el otro mayor de 50). [LA2]

Durante el ejercicio 2011 se han comunicado las ofertas de selección internas, tanto de SUMASA como del Grupo, en la Intranet de la compañía. Esto ha permitido el acceso de todo el personal, en igualdad de oportunidades, a esta información.

#### PACTO MUNDIAL Esta sección cubre:

**PRINCIPIO 2-** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

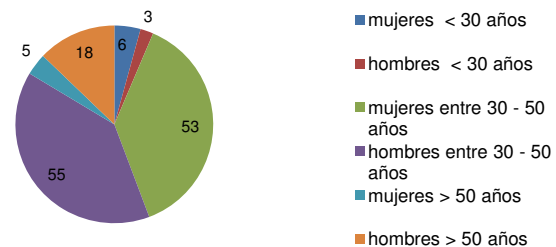
**PRINCIPIO 6-** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación



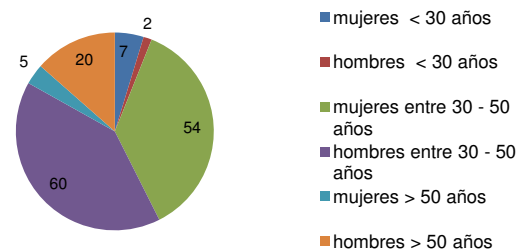
[LA13]



**Plantilla por sexo y edad 2010**

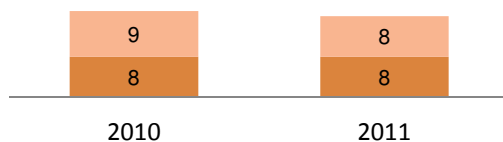


**Plantilla por sexo y edad 2011**



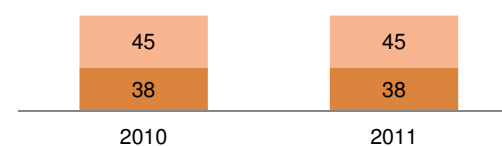
**Antigüedad de la plantilla (años)**

■ Antigüedad media de las mujeres  
■ Antigüedad media de los hombres

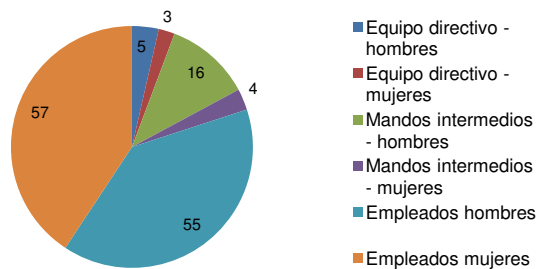


**Edad media de la plantilla**

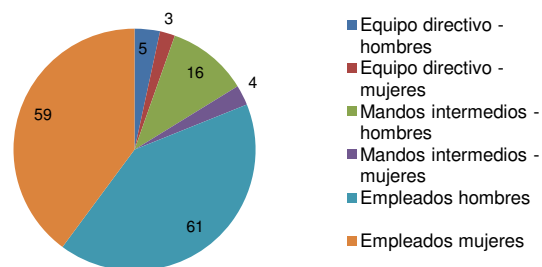
■ Edad media de las mujeres  
■ Edad media de los hombres



**Plantilla por categorías 2010**



**Plantilla por categorías 2011**



[LA13]

## Conciliación vida personal y profesional

La compatibilidad entre la vida personal y el desarrollo profesional es fundamental para el bienestar de del personal que conforma nuestra plantilla.

Nuestros colaboradores tienen el derecho a solicitar la reducción de la jornada laboral para el cuidado de sus hijos menores de 8 años. Asimismo, la legislación vigente permite la reducción de jornada laboral para los empleados con cargas familiares.

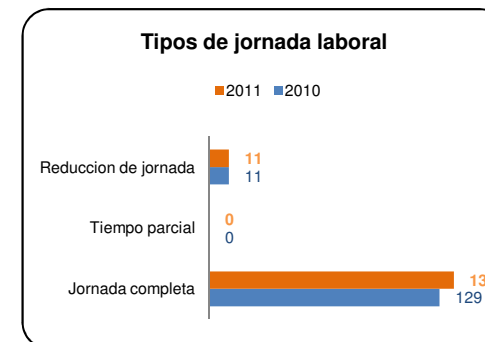
Otro derecho del que pueden disfrutar son los permisos de maternidad y paternidad. De acuerdo con la legislación vigente, se trata de permisos retribuidos de 112 y 13 días con motivo del nacimiento de un hijo, respectivamente. El acuerdo firmado en 2007 entre los representantes de los trabajadores y la Dirección de SUMASA para modificar el horario laboral, ha permitido mejorar la conciliación familiar de nuestros colaboradores.

## Beneficios sociales

SUMASA ha facilitado, de forma gratuita, un seguro sanitario del que se beneficia todo el personal con contrato indefinido. Además, desde hace años todos los trabajadores disponen de un seguro de accidentes a cargo de la compañía.

Otro beneficio a destacar es la dotación de un sistema de ayuda para los gastos de comida (Tarjeta Visa Restaurante) para todos los empleados con jornada laboral completa. Además, existe una sala en cada una de las plantas habilitada con equipamiento básico (microondas, nevera, máquinas de café y comida) para aquellas personas que prefieran comer en la empresa.

Durante 2011 también destacamos la entrega, por parte de SUMASA, de acciones de CaixaBank totalmente gratuitas para todo el personal con contrato fijo.



[LA1]

Beneficios sociales (euros)	2010	2011
Ayudas a la sanidad (planes de salud)	53.691	54.929
Otros beneficios sociales	87.074	141.314
Seguros de accidentes	10.674	10.448
Ayudas de estudios/educación	2.220	514,72
Acciones		262.524

Datos económicos sobre los beneficios sociales  
[EC3] [LA3]

## Seguridad y Salud

En cuanto a la Prevención de Riesgos Laborales (PRL), SUMASA proporciona unas condiciones de trabajo seguras y saludables. Tiene constituido un Comité de Seguridad y Salud formado por representantes del personal y de su Dirección, el cual representa a un 61,5% del total de trabajadores de la plantilla. **[LA6]**

Los colaboradores conocen la información relativa a Prevención de Riesgos Laborales para preservar su salud y protección. Esta información se puede consultar a través de la Intranet de manera permanente. Asimismo, periódicamente se realizan formaciones en materia de PRL.

Entre las funciones del **Comité de Seguridad y Salud** de SUMASA está el cumplimiento de la Normativa existente en materia de PRL y periódicamente se celebran reuniones de seguimiento.

Además se dispone de la colaboración del *Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo "la Caixa"* (en adelante SPMGLC). Las especialidades asumidas por el SPMGLC, que prestan como servicio tanto a CaixaBank como a las empresas del Grupo, son la seguridad en el trabajo, la higiene industrial, la ergonomía y psicología aplicada.

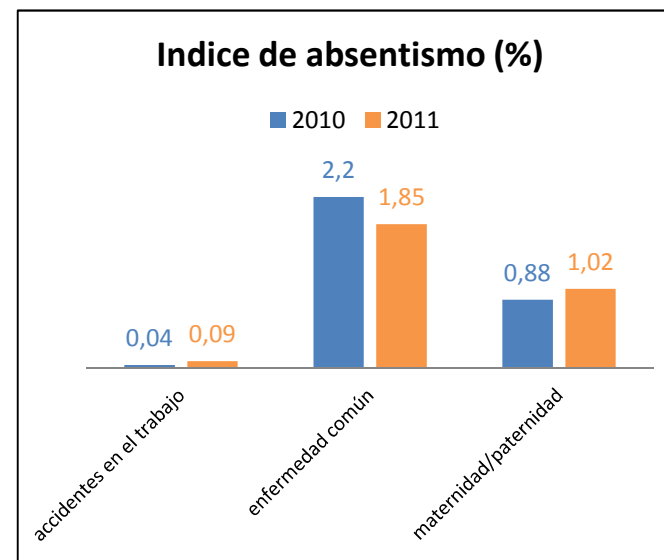
Durante este año 2011 se ha implantado un nuevo procedimiento para la entrega de equipos de protección individual o elementos ergonómicos preventivos. Así la entrega de estos equipos/elementos siempre estará supervisada por el servicio médico de Vigilancia de la Salud.

Se ha estandarizado el proceso de realización de reconocimientos médicos para los empleados que, de forma voluntaria, quieran realizar el reconocimiento según los riesgos de su puesto de trabajo. El proceso está publicado en la Intranet y se recuerda semestralmente.

En este ejercicio se ha realizado un curso de formación para los Delegados de Prevención, miembros del Comité de Seguridad y Salud de la compañía, de nivel básico, de 30 horas de duración. **[LA9]**

### PACTO MUNDIAL Esta sección cubre:

**PRINCIPIO 1-** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia



**[LA7]**

## Formación y desarrollo profesional

En el primer trimestre de 2011 se ha desarrollado la primera Evaluación del Desempeño a todos el personal.

Esta primera experiencia ha permitido tener una visión inicial del rendimiento y las competencias del puesto necesarias para cada uno de los empleados.

La Evaluación de Competencias y de Desempeño permite una relación colaborativa entre responsable y empleado para evaluar las competencias definidas en el perfil de requerimientos del puesto. Además, permite definir las fortalezas y debilidades de cada persona, así como su plan de desarrollo.

Durante el ejercicio se ha trabajado para llegar a detectar la potencialidad del personal, definir las áreas de mejora y los puntos fuertes. Así la compañía dispone de un análisis cuantificable de la valoración realizada a los empleados.

La formación realizada durante este año 2011 ha sido:

- ✓Curso de formación para los Delegados de Prevención, miembros del Comité de Seguridad y Salud de la compañía, de nivel básico de 30 horas de duración.
- ✓Formación on-line: Se ha realizado formación on-line a todos los nuevos empleados, a través de la plataforma de formación específica de prevención de riesgos laborales.
- ✓Los empleados que forman parte del equipo de intervención del edificio Torre Pujades, donde se encuentra la Central de la compañía, han participado en el curso presencial de Implantación del Plan de Autoprotección del edificio, implantación de las medidas en caso de emergencia.
- ✓Los empleados designados como responsables de planta o sector en las instalaciones de Torre Pujades realizaron la formación para la actuación en caso de emergencias o evacuación del edificio.

Se han programado para el primer trimestre de 2012 formaciones on-line para todo el personal que ocupe un puesto con riesgos in-itínere.

**[LA11]**

En este sentido, cabe destacar una bonificación recibida que cubre una parte de la formación realizada en 2011. La compañía ha realizado acciones formativas que se enmarcan dentro del Modelo de Formación Continua regulado por el RD 395/2007 de 23 de Marzo, y por tanto, están subvencionadas dentro del subsistema de Formación Profesional Continua a través del sistema de bonificaciones en los seguros sociales. Durante el ejercicio 2011 se ha aplicado una bonificación de 546 €. **[EC4]**

## Comunicación interna

Existe una Intranet corporativa en la compañía que facilita la interacción con sus colaboradores, compartiendo información corporativa sobre acontecimientos o hechos destacables. Una manera de incentivar el acceso y consulta de la Intranet es su incorporación en el proceso de arranque de los equipos informáticos de todo el personal. Previamente a la puesta en marcha de esta nueva aplicación, se ha facilitado formación e información específica para la edición de contenidos a las personas designadas por cada Área de SUMASA, que se encargan del mantenimiento y actualización de la información publicada.

La compañía dispone de un *Código de Conducta Telemático* que tiene como objetivo garantizar y asegurar el buen uso de los medios técnicos e informáticos propiedad de SUMASA.

A partir de 2012 se pondrá en funcionamiento una nueva plataforma Web de gestión que integra la información y procesos de organización y recursos humanos que estará a disposición de todos los empleados de forma on-line.

Los objetivos de esta nueva plataforma son:

- Definir los perfiles de requerimientos para los puestos de trabajo.
- Identificar los requerimientos específicos de cada persona que permitan un mejor ajuste persona y puesto.
- Identificar y publicar en la Intranet corporativa un diccionario de recursos de desarrollo.
- Definir planes de desarrollo individuales y colectivos, basados en las necesidades de desarrollo identificadas

El inicio de este nuevo proyecto permitirá monitorizar el proceso anual, disponiendo de información actualizada en cada momento. Permitirá una mayor participación del personal en el proceso y homogeneizará los criterios de valoración, permitiendo realizar evaluaciones más objetivas y por tanto no discriminatorias.

## Actividad asociativa del personal: representación sindical

SUMASA apoya la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. En este sentido, y de acuerdo con la legislación laboral vigente, el derecho de los trabajadores a tener una representación y a estar afiliados se concreta en el Comité de Empresa. En 2009 se celebraron las últimas elecciones sindicales, con una participación de un total de 81 empleados sobre una plantilla de 112 en el centro de trabajo de Barcelona. Los próximos comicios, de acuerdo con la normativa vigente, tendrán lugar en 2013.

El número de semanas de preaviso al personal y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente es de cuatro semanas. [LA5]

El 100% de del personal de SUMASA está cubierto por un Convenio Colectivo. En este convenio no se indica el período de preaviso y/o las previsiones para la realización de consultas y negociaciones. SUMASA respeta todos los acuerdos alcanzados en el Convenio Colectivo que les son de aplicación a sus empleados. [LA4]

### **PACTO MUNDIAL** **Esta sección cubre:**

**PRINCIPIO 3-** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo de derecho a la negociación colectiva

**PRINCIPIO 10-** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

## Anticorrupción

SUMASA rechaza rotundamente toda acción o conducta que pueda tener la consideración de corrupta, incluidas la extorsión y el soborno. En el Código de Valores Éticos y Principios de Actuación de la Compañía se hace expresa alusión a la transparencia en todas las actuaciones, no tolerando la anteposición de intereses personales a los de la empresa. La no aceptación de obsequios, ventajas o disposiciones a título gratuito para o con motivo de realizar alguna operación es buen ejemplo de ello. Este código se puede consultar permanentemente a través de la Intranet de SUMASA, siendo accesible para todo el personal. El Código fue distribuido en 2009 y además se entrega a todos los nuevos colaboradores que se incorporan en la organización. [SO3]

SUMASA cumple con toda la normativa vigente en España, por tanto, no existe ni existirá ninguna forma que pueda ser considerada trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

## La gestión con proveedores

Antes de la contratación con nuevos proveedores, SUMASA sigue un riguroso procedimiento de homologación, selección y concurso asegurándose de que estén al corriente de todas sus obligaciones legales para poder colaborar con SUMASA. Disponer de la certificación ISO 9001:2000 garantiza un buen sistema de gestión de calidad en el cumplimiento de estos procedimientos operativos, aunque no es un requisito imprescindible.

La principal medida, además de la publicación del Código de Valores Éticos y Principios de Actuación, llevada a cabo contra cualquier tipo de práctica de naturaleza corrupta es la existencia de un procedimiento de concurso basado en la homologación (técnica y financiera) de todos los proveedores participantes y en la utilización de la plataforma electrónica CaixaExchange (Marketplace) que recoge de forma transparente e independiente todas las ofertas recibidas. Las propuestas de concursos (participantes, tipo de concurso, precio de salida, etc.) son validadas por el Comité de Adjudicaciones de SUMASA. Los resultados de los concursos son ratificados por el Comité de Adjudicaciones de SUMASA y por la Mesa de Compras de “la Caixa”. Los principales concursos gestionados por SUMASA corresponden a servicios de mantenimiento, obras, logística y compra de material de oficina y equipos informáticos por cuenta de terceros.

A través de este procedimiento se fomenta la igualdad de oportunidades entre proveedores, se facilita la transparencia y se permite una gestión presupuestaria rigurosa.

A lo largo de la relación comercial con los proveedores se llevan a cabo diferentes controles. Con ello se pretende evitar el riesgo que podría derivarse de una excesiva concentración en un solo proveedor así como la posible identificación de irregularidades en la forma de contratación de sus trabajadores, entre otros muchos controles realizados. El porcentaje de análisis de proveedores es de un 100%. Otro control llevado a cabo sobre las empresas contratistas consiste en visitas de las obras, para verificar que todos los trabajadores están dados de alta en la Seguridad Social y que respetan los procedimientos en materia de Seguridad y Salud.

En 2010, sobre un total de 908 proveedores, 123 fueron nuevas homologaciones. En 2011 se cerró el año con 947 proveedores de los que 162 fueron nuevas homologaciones.

De igual manera, con la firma contractual de cláusulas sobre Ética y principios del Pacto Mundial se promueve entre los proveedores la actuación con patrones de conducta adecuados a los valores y conductas establecidos y la vulneración de éstos supone la cancelación de toda relación comercial. La aceptación y firma de estas cláusulas reflejan el compromiso en su cumplimiento. Con ello se cumple con el objetivo de asimilación, difusión y promoción de los Diez Principios entre los proveedores y que ellos, a su vez, hagan partícipes a sus trabajadores.

Cabe destacar que entre las empresas proveedoras de servicios contratados por SUMASA, tenemos Centros Especiales de Ocupación (servicios de limpieza, recogida y destrucción de papel, etc.) y empresas que contratan personal recluso o en proceso de reinserción social.

Firmemente concienciados con la defensa y vulneración de los derechos fundamentales de los niños, dada la naturaleza de la actividad llevada a cabo por la compañía y el país en el que opera, éste no es un factor de riesgo para nuestra Entidad.

La forma en la que los proveedores son partícipes en el compromiso con los Principios que promueve el Pacto Mundial, y en concreto con la eliminación del trabajo infantil es a través de la aceptación y firma de las cláusulas contractuales en relación a los Derechos Humanos.

Por otro lado, en los contratos suscritos con proveedores se incorpora además una cláusula de cumplimiento de sus responsabilidades para aquellos proveedores que disponen de un Certificado de Gestión Ambiental. Con la firma esta cláusula manifiesta y garantiza que cumple con la normativa medioambiental que le es aplicable, así como con los compromisos que en esta materia hubiere suscrito.

En este marco, SUMASA manifiesta que en la prestación de los Servicios y en el desarrollo de las tareas comprendidas en los mismos, es respetuosa con el medio ambiente, establece y mantiene al día una política medioambiental, y avanza, en la medida de lo posible, en la mejora de sus prácticas medioambientales, todo ello de conformidad con las normas que rige su actividad y con la concienciación medioambiental.

[HR2] [SO2]

## **PACTO MUNDIAL**

### **Esta sección cubre:**

**PRINCIPIO 1-** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

**PRINCIPIO 2-** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

**PRINCIPIO 3-** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo de derecho a la negociación colectiva

**PRINCIPIO 4-** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

**PRINCIPIO 5-** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

**PRINCIPIO 6-** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

**PRINCIPIO 10-** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno



**INDICADORES GRI RELACIONADOS CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL [3.12]**

<b>PRINCIPIO 1</b>	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	LA6, LA7, LA9, LA13, HR2
<b>PRINCIPIO 2</b>	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	HR2, HR4
<b>PRINCIPIO 3</b>	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR2, LA4, LA5
<b>PRINCIPIO 4</b>	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR2
<b>PRINCIPIO 5</b>	Las empresas deben aprobar la erradicación del trabajo infantil.	HR2
<b>PRINCIPIO 6</b>	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR2, HR4, LA2
<b>PRINCIPIO 7</b>	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EN18, EN26, EN30
<b>PRINCIPIO 8</b>	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1, EN4, EN16, EN22, EN30
<b>PRINCIPIO 9</b>	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN26, EN30
<b>PRINCIPIO 10</b>	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2, SO3

CONTENIDOS E INDICADORES [3.12]	PÁGINAS
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	
1.1 Declaración del máximo responsable de la organización	2
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
2.1 Nombre de la organización	4
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	4
2.3 Estructura operativa de la organización	4
2.4 Ubicación de la sede de la organización	4
2.5 Número de países en los que la organización opera	4
2.6 Naturaleza de la titularidad y forma jurídica	5
2.7 Mercados a los que sirve la organización	4
2.8 Escala de la organización	4
2.9 Cambios recibidos durante el período cubierto por la memoria	5
2.10 Premios y distinciones	Ninguno
<b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>	
3.1 Período que cubre la memoria	7
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	7
3.3 Ciclo de elaboración de la memoria	7
3.4 Punto de contacto resolver preguntas	7
3.5 Proceso para definir el contenido de la memoria	8
3.6 Cobertura de la memoria	7
3.7 Limitaciones concretas de alcance o cobertura de la memoria	No hay limitaciones
3.8 Base para incluir en la memoria información sobre empresas conjuntas ("joint ventures"), filiales, instalaciones arrendadas, operaciones subcontratadas y otras entidades	No aplica
3.10 Explicación del sentido que tiene repetir información incluida en memorias anteriores y razones de dicha repetición	No aplica
3.11 Cambios significativos respecto de periodos anteriores	No aplica
3.12 Índice de contenidos GRI y Principios del Pacto Mundial	25
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
4.1 Estructura del gobierno de la organización	6
4.2 Indicar si el Presidente del órgano superior de gobierno es además un directivo	5
4.3 Declarar el número de miembros el órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos	6
4.4 Mecanismos en virtud de los cuales los accionistas y los empleados pueden hacer recomendaciones y ofrecer indicaciones al órgano superior de gobierno	6
4.14 Relación de los grupos de interés incluidos	8
4.15 Base para la identificación de los grupos de interés	8

INDICADORES GRI SUMASA	PÁGINA
------------------------	--------

### DESEMPEÑO ECONÓMICO

<b>Economía</b>	EC1-Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	9
	EC3-Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	18
	EC4-Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	20

### DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL

<b>Medio Ambiente</b>	EN1-Materiales utilizados, por peso o volumen.	12
	EN2-Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	12
	EN4-Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	13-14
	EN16-Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	14
	EN18-Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	13
	EN22-Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	12
	EN26-Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	15
	EN30-Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	12

INDICADORES GRI SUMASA		PÁGINA
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>Prácticas laborales y Trabajo digno</b>	LA1-Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	18
	LA2-Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y religión.	16
	LA3-Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	18
	LA4- Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	22
	LA5-Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	22
	LA6-Porcentaje total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	19
	LA7-Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	19
	LA9-Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	19
	LA11-Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	20
	LA13-Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	16-17

INDICADORES GRI SUMASA		PÁGINA
<b>Derechos Humanos</b>	HR2- Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	24
	HR4- Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	16
<b>Responsabilidad sobre Productos</b>	PR5- Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción al cliente.	10-11
<b>Sociedad</b>	SO2- Porcentajes y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	24
	SO3- Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	22

Esta memoria ha sido elaborada, con la compañía de *Ètia*, en el marco del programa *tRanSparÈncia*, impulsado por el Consell de Cambres de Catalunya, con el soporte económico del SOC de la Generalitat de Catalunya y el Fons Social Europeu y el soporte técnico del Global Reporting Initiative (GRI).



[www.transparencia.cat](http://www.transparencia.cat)



Consell General de Cambres de Catalunya

